

ABSTRAKSI

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar Bahasa Inggris di Oxford Course Indonesia, Semarang, Cabang Cinde Barat

Penyusun : Esa Ardi Nugroho

NIM : D2D005224

Jurusan/Program Studi : FISIP/ Administrasi Bisnis

Perkembangan dunia bisnis bidang pendidikan menjadi tantangan bagi Oxford Course Indonesia agar lebih unggul, sehingga perusahaan harus memberikan pelayanan jasa yang baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya perubahan persentase yang menurun dalam jumlah peserta didik Oxford Course Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dimensi-dimensi kualitas jasa yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) terhadap keputusan penggunaan jasa bimbingan bahasa Inggris di Oxford Course Indonesia.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* yang menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Jumlah 65 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan syarat dan pertimbangan tertentu. Sedangkan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi keandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan persamaan regresi $Y = 1,443 + 0,624X_1$. Dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan persamaan regresi $Y = 1,252 + 0,833X_2$. Dimensi jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan persamaan regresi $Y = 2,134 + 0,567X_3$. Dimensi empati mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan persamaan regresi $Y = 1,209 + 0,613X_4$. Dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa dengan persamaan regresi $Y = 2,542 + 0,284X_5$. Dimensi kualitas jasa secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa dengan persamaan analisis regresi berganda $Y = -1,396 + 0,203X_1 + 0,229X_2 + 0,153X_3 + 0,164X_4 + 0,076X_5$ sehingga dapat diketahui bahwa dimensi kualitas jasa secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa di mana nilai b_1, b_2, b_3, b_4 dan b_5 positif.

Oxford Course Indonesia hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa agar keputusan penggunaan jasa konsumen semakin tinggi sehingga dapat meningkatkan jumlah peserta didik di Oxford Course Indonesia.

Semarang, Mei 2010
Disetujui Dosen Pembimbing 1

Dra. Sri Suryoko, M.Si.
NIP. 19570611 198303 2 001